

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MODELO DE GESTIÓN DE LA EMPRESA OTASS PARA
MEJORAR EL SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADO
EN LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, UTCUBAMBA,
AMAZONAS, 2019.**

Autora:

Bach. Nelvi Amarilis Olano Vargas

Asesor:

Mg. Adolfo Cacho Revilla

Registro (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres **Pedro** y **Elva** por contagiarme su espíritu de ánimo y mantenerme motivada durante el proceso de formación académica, brindándome su apoyo incondicional hasta ver cristalizada mi carrera profesional.

A mi hijo **Millan Abel** por ser la razón e inspiración de mi realización convirtiéndose en la fuerza suficiente para alcanzar mis metas trazadas.

Nelvi Amarilis

AGRADECIMIENTO

A **Dios** por ser la fuerza omnipotente y estar presente en los momentos más indicados, apoyándome con su fortaleza para dar solución a los inconvenientes que se presentaron durante el proceso de mi formación académica, hasta verme convertida en una profesional de éxito.

Al Mg. **Adolfo Cacho Revilla** por sus orientaciones acertadas durante las jornadas de asesoría, convirtiéndose en mi guía durante el proceso de investigación.

A los **docentes** de la UNTRM sección Utcubamba por compartir sus conocimientos de manera sabia y orientarnos ante las dificultades, demostrando su profesionalismo y respeto haciéndonos sentir cada vez más personas con potencialidades y capacidades para servir a la sociedad.

Al Ing. Francisco Cruz Castillo gerente general de la EPS Bagua Grande por ser un profesional que apuesta en las capacidades de los jóvenes profesionales, brindándome la oportunidad de realizar el trabajo de investigación, ofreciéndome el apoyo respectivo a través de la información brindada y las coordinaciones realizadas.

La autora

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

Rector

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

Vicerrector Académico

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora de Investigación

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada MODELO DE GESTIÓN DE LA EMPRESA OTASS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADO EN LA CIUDAD BACUA GRANDE, TUMBURA, A. A. CHACHAPOYAS, 2019 del egresado NEUVI ANABELIS OLANO VARGAS de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.



Chachapoyas, 03 de Febrero de 2020


Mg. CPC Adolfo Cocho Revilla
Docente FACEA - UNTRM

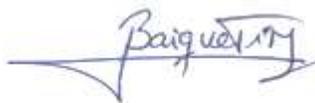
Firma y nombre completo del Asesor
Mg. CPC Adolfo Cocho Revilla

JURADO EVALUADOR



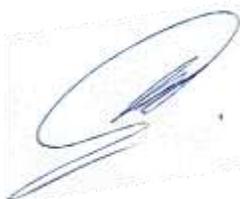
Mg. CECIL WILMER BURGA CAMPOS

PRESIDENTE



Mg. DENNIS BRAYAN BAIQUE TIMANÁ

SECRETARIO



Mg. JUAN ALBERTO AVALOS HUBECK

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL



REGLAMENTO GENI
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉ
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROF

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

MODELO DE GESTIÓN DE LA EMPRESA OTASS PARA MEJORAR
EL SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADO EN LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE-UCURUBAMBA ANDRONAS

presentada por el estudiante () / Regresado (X) Neivi Ampelis Olano Vargas

de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

con correo electrónico institucional nevi095vargas@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 14 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 04 de FEBRERO del 2021

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS

Secretaría General
OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

ANEXO 3-N

ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 15 de enero del año 2021, siendo las 09:00 horas, el aspirante: Nelvi Amarilis Olano Vargas

defiende en sesión pública la Tesis titulada: MODELO DE GESTIÓN DE LA EMPRESA OTASS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADO EN LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, UTCUBAMBA, AMAZONAS, 2019

para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg Cecil Wilmer Burga Campos

Secretario: Mg Dennis Brayan Baique Timaná

Vocal: Mg Juan Alberto Avalos Hubeck

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 09:50 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL	v
JURADO EVALUADOR.....	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL	vii
ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL	viii
ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II.MATERIALES Y MÉTODOS	26
2.1.Tipo y diseño de investigación	26
2.1.1. Tipo de investigación	26
2.1.2. Diseño de investigación.....	26
2.2.Variables y operacionalización.....	27
2.2.1 Variable de estudio 1: Modelo de gestión	27
2.2.2 Variable de estudio 2: Servicio de agua y alcantarillado.....	27
2.2.3 Operacionalización de las variables.....	27
2.3. Población, muestra y muestreo.....	29
2.3.1. Población.....	29
2.3.2. Muestra	29
2.3.3. Muestreo	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5. Métodos:	31
2.6. Análisis de datos	31

III.RESULTADOS	32
3.1. Análisis del cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa OTASS Bagua Grande.....	32
3.2. Análisis comparativo del cuestionario aplicado a los usuarios de OTASS de Bagua Grande.....	37
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	41
VI.RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	47
ANEXO N° 01	48
ANEXO N° 02	51
FICHA TÉCNICA	51
ANEXO N° 03	53
ANEXO N° 04	59
ANEXO N° 05	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de la dimensión organizacional en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.	32
Tabla 2. Nivel de la dimensión recursos humanos en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.	33
Tabla 3. Nivel de la dimensión administrativa en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.	34
Tabla 4. Nivel de la dimensión económica financiera en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.	35
Tabla 5. Nivel de la dimensión infraestructura en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.	36
Tabla 6. Nivel comparativo entre dimensiones en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de la dimensión organizacional en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.	32
Figura 2. Nivel de la dimensión recursos humanos en la calidad en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.	33
Figura 3. Nivel de la dimensión administrativa en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.	34
Figura 4. Nivel de la dimensión económica financiera en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.	35
Figura 5. Nivel de la dimensión infraestructura en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.	36
Figura 6. Nivel comparativo entre dimensiones en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.	37

RESUMEN

La investigación titulada. Modelo de gestión de la empresa OTASS para mejorar el servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019, responde al problema ¿En qué medida el modelo de gestión de la empresa OTASS mejora el servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019 ? Tuvo como objetivo: Determinar el modelo de gestión de la empresa OTASS que permita el mejoramiento del servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019. El nivel de investigación es descriptiva, cuyo tipo de estudio corresponde a una investigación no experimental, con diseño descriptivo simple.

La muestra estuvo conformada por 72 usuarios de la empresa OTASS Bagua Grande a quienes se les aplicó el instrumento de evaluación titulado: Cuestionario dirigido a los usuarios del servicio de agua y alcantarillado de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas – 2019.

Los resultados indican que se tiene que priorizar la dimensión organizacional tiene una percepción del 22.2% muy mala, seguida de la dimensión infraestructura que alcanzó el 15.3% muy mala, cerca está la dimensión económica financiera que se ubica con el 13.9% muy mala, luego la dimensión administrativa con el 12.5% muy mala y finalmente la dimensión recursos humanos que alcanzó el 11.1% nivel muy malo.

Palabras Claves: Modelo, gestión, servicio, calidad, agua y alcantarillado.

ABSTRACT

The research titled. OTASS company management model to improve water and sewerage service in the city of Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019, responds to the problem To what extent does the OTASS company management model improve water and sewerage service in the city of Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019? Its objective was to determine the management model of the OTASS Company that allows the improvement of the water and sewerage service in the city of Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019. The level of research is descriptive, whose type of study corresponds to a non-experimental research, with a simple descriptive design.

The sample was made up of 72 users of the OTASS Bagua Grande Company to whom the evaluation instrument entitled: Questionnaire aimed at users of the water and sewerage service of the city of Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas - 2019 was applied.

The results indicate that the organizational dimension has to be prioritized, it has a very poor perception of 22.2%, followed by the infrastructure dimension that reached 15.3%, very poor, the economic-financial dimension is close, which stands at 13.9%, very bad, then the administrative dimension with 12.5% very bad and finally the human resources dimension that reached 11.1% very bad level.

Key Words: Model, management, service, quality, water and sewerage.

I. INTRODUCCIÓN

El servicio de agua y alcantarillado es un requerimiento insoslayable de los ciudadanos de todo el mundo, tanto menores como adultos, de su cobertura depende medir el nivel de desarrollo de los pueblos, es por ello que en la medida que los gobernantes de un país inviertan en capacidad instalada de estos servicios y la calidad de atención de los trabajadores y personas que atienden se vislumbra el adelanto de los pueblos, espacios territoriales donde se instalarán las pequeñas, medianas y grandes empresas que darán trabajo a los ciudadanos propios y extraños permitiéndoles elevar su calidad humana.

Según El Banco Interamericano de Desarrollo (2015a). Los gobiernos del mundo están realizando sendos esfuerzos por llegar con estos servicios básicos a toda la población, se está llegando a un aproximado de 370 millones de personas con el servicio de agua potable y saneamiento. La distribución realizada corresponde a 185 millones de personas de las metrópolis con más de 300 mil personas cada una, 114 millones de personas son beneficiarios en el ámbito rural y 71 millones que viven en la extrema pobreza alrededor de las ciudades grandes, esta cifra última corresponde al 24% de la población que residen en estas viviendas precarias (p.25).

La distribución de agua y alcantarillado en red es de regular calidad están distribuidas a 215 millones de personas ubicadas en las capitales de las grandes ciudades y de un pequeño grupo de importantes ciudades. Mientras que los de alta calidad están ofertadas a los ciudadanos de las grandes ciudades de más de trescientos mil habitantes, las que están a cargo de las empresas que saben gestionar la eficiencia del servicio, cuentan con diseños tarifarios y equipos de profesionales altamente capacitados. La ineficacia está relacionado con la precariedad económica del usuario y por lo tanto el derecho humano al agua se ve limitado (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015b, p.26).

A nivel nacional según el MVCS (2018) también viene desplegando esfuerzos denodados a favor del bienestar de la población, para ello ha priorizado la construcción e implementación de infraestructura, compra de equipos y lo más importante la generación de espacios de

capacitación para los trabajadores de la empresa responsable a nivel nacional OTASS, la misma que tiene como punto de partida para los cambios a realizar el diagnóstico respectivo a partir de la identificación de las necesidades, las mismas que se encuadran dentro de los cinco componentes básicos como: infraestructura, economía financiera, gestión, recurso humano y la organización, llevada a cabo de manera descentralizada en todo el territorio nacional (p.15).

La preocupación por mejorar estos es compartida por los tres niveles de gobierno a nivel nacional, es por ello que durante el periodo 2011 y 2016 se invirtió la suma de doscientos treinta y un mil millones de soles en proyectos de inversión para mejoramiento. Del mismo modo el sector saneamiento a nivel nacional se vio favorecido con veinte y nueve mil millones de soles que representa el 12.79% del presupuesto nacional, ejecutándose en coordinaciones con los tres niveles de gobierno (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015b, p.26).

En el plano local, la administración estuvo a cargo del Concejo Provincial de Bagua Grande a cargo de la empresa de derecho privado (EPSSMU), a partir del año 1986 hasta 1991 estuvo a cargo del (SENAPA) y a partir de 1992 de EPSSMU. S.R.L que asume la administración autónoma del servicio en mención hasta julio del 2018 que lo asume la empresa (OTASS). A pesar de los múltiples esfuerzos que el estado viene realizando a nivel nacional por mejorar el servicio de saneamiento ambiental los resultados que se perciben son insuficientes. Como respuesta de EPSSMU se evidencia una muy baja capacidad financiera en términos de liquidez, solvencia y rentabilidad, alcanzando los puntajes siguientes entre los años del 2012 y 2014. Según EPSSMU, (2014). Margen operativo -0.76%; margen neto -1.21%; liquidez corriente 0.23% y endeudamiento 10.85%. Concluyendo con una calificación de insolvencia económica y financiera y con una clasificación de empresa prestadora de servicio.

La iniciativa impulsada desde julio del 2018 en diversas partes del país alcanza también al distrito de Bagua Grande. Llegando en un momento oportuno ante el incumplimiento del contrato de la empresa Altavista, que estando judicializado no se podía implementar ningún otro proyecto relacionado a la mejora de los servicios antes mencionados. Convencidos que bajo esta administración mejorará la gestión operativa de las (EPSS). El año pasado 2018 se

descolmató 2 km de redes en el centro de la ciudad de Bagua Grande, siendo la meta descolmatar 13 km de colectores y buzones. (OTASS, 2018, p.1).

El reciente instalado gobierno local de la provincia de Utcubamba en sus primeros días de gestión conformó una comisión a exclusividad para realizar coordinaciones con (OTASS), acuerdos que están prosperando y han comunicado a la ciudadanía de la implementación de un sistema de bombeo que aprovechará las aguas del río Utcubamba que pasa por debajo de la ciudad de Bagua Grande.

En este contexto de buenas intenciones y predisposiciones para implementar una reforma con apoyo del gobierno nacional, con grandes oportunidades para los gobiernos locales, la autora se formula la interrogante: ¿En qué medida el modelo de gestión de la empresa OTASS mejora el servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019?

Las teorías científicas que dan sustento teórico al estudio corresponden a la teoría ecológica política en la ciudad, la teoría económica del agua y la teoría de las peculiaridades económicas del servicio. Teniendo en consideración que estos aporten contribuyen a elevar el constructo teórico teniendo en cuenta que el servicio de agua es un derecho universal y por lo tanto todos son beneficiarios sin depender del estrato social de donde proviene la persona; del mismo modo la teoría económica del agua considerándolo como un recurso renovable e ilimitado por lo tanto es un bien libre, económico y gratuito y que su gestión debe realizarse manteniendo el orden ecológico, social y multifuncional. Lamentablemente a los sistemas de gobierno les cuesta aceptar las condiciones de las instituciones protectoras del agua y al contrario se impone las que favorece a los monopolios donde impera la generación del dinero y privatizando el servicio de agua al mejor postor.

Socialmente el estudio se justifica porque el modelo de gestión de la empresa OTASS ayudará a los ciudadanos menores y adultos de Bagua Grande, a incrementar su confiabilidad en el servicio que brinda, el mismo que estará a cargo de un personal capacitado teórica y afectivamente para atender a los clientes, del mismo modo también se sentirán seguros de los pagos que realizan porque están en manos de profesionales serios que realizarán sus

cobranzas teniendo en cuenta la medición de los medidores que estarán instalados en todos los domicilios; además de la capacidad de respuesta que la empresa tiene al momento de recibir sus llamadas mostrando su malestar por algunas conexiones mal realizadas o inconvenientes presentados, priorizando la vida de las personas ante lo económico.

Los antecedentes que dan soporte a la investigación muestran la preocupación por mejorar el servicio de agua y saneamiento, entre ellos tenemos:

A nivel internacional, Sánchez (2016) desde la Universidad Técnica de Ambato realizó una investigación a partir de un modelo de gestión en la municipalidad de Tena, Ecuador, con el objetivo de determinar un modelo de gestión municipal, a través de una investigación cuantitativa con diseño exploratoria descriptivo, aplicando una encuesta a los usuarios. Llegando a las siguientes conclusiones:

Las municipalidades tienen que concebir un cambio radical ante sus usuarios. Los beneficiarios coinciden con la percepción que ellos tienen que cuando los prestamos son adquiridos vía municipalidad los problemas se agudizan y cuando viene de otra fuente existe menos resistencia al pago. Los problemas más visibilizados están relacionados a la lentitud del trámite documentario, las tarifas altas, presupuestos escasos, personal poco capacitados, dependencia burocrática y lo peor es la politización del servicio.

Fuenzalida (2015) en su trabajo de maestría con el propósito de establecer vinculos con el sistema socio técnico y verificar su impacto del servicio de agua y alcantarillado en el Periurbano de la metrópoli de Chile. Investigación cuantitativa de corte descriptiva transversal. Llegó a las conclusiones siguientes:

A los usuarios se presentan los elementos críticos como: En el capital físico prima la calidad y cantidad de agua, la textura del suelo y la morfología. En el capital financiero priman los elementos los egresos, los ahorros e inversiones, el patrimonio y el valor de la cuota por consumo. En el capital humano se prioriza el nivel de instrucción, el género y la capacitación, el género y la diversidad étnica. Del mismo modo lo hace el marco jurídico como atributos normativos, estatutos, personalidad jurídica y liderazgo comunitario.

Navarro (2015) En su trabajo de investigación en la universidad Católica de Colombia para garantizar el acceso de agua a más personas, brindando oportunidades sociales para el

desarrollo en el marco de la legalidad. Investigación cuantitativa con diseño descriptivo. Llegando a las conclusiones siguientes:

Garantizar a la población mecanismos de participación y empoderamiento sobre políticas de agua potable para que puedan decidir e influir en las decisiones. Se tiene que potenciar las veedurías ciudadanas que no solo se queden en el plano de vigilancia del cumplimiento de las políticas de agua potable. Colombia pasó del plano de desorden de la inversión al orden a través de los documentos CONPES 3383 y 3463 mediante la cual se ordenó departamentalmente la inversión en agua potable y saneamiento.

Pastor (2016) en Perú realizó una investigación con el objetivo de ayudar con la cobertura del servicio de agua y saneamiento en la zona urbana del Perú, teniendo en cuenta la oferta y la demanda. Investigación de tipo cuantitativa exploratoria y una muestra de un grupo de EPS pertenecientes a cuatro categorías pequeña, mediana, grande y especial entre ellas tres de naturaleza pública y una privada. Llegando a las conclusiones siguientes:

Las empresas de SEDAPAL y ATUSA, cobertura el servicio en Lima y Tumbes, mientras que en la mayoría de las ciudades del país lo realizan las EPS con un 88% en las ciudades a cargo de las municipalidades. Los pobladores son indiferentes ante la escasez y la contaminación del agua, trasladan la responsabilidad a las autoridades. Los usuarios poco valoran el servicio que brindan la EPS por lo que no existe una estrategia de difusión de parte de ellos para visibilizar su trabajo. En las empresas evaluadas el índice de satisfacción por el servicio recibido de las EPS estudiada fue de 75.23% y la expectativa por encima de la percepción es del 30%.

Cornejo (2017) con el propósito de analizar el uso de agua y alcantarillado y las buenas prácticas de la ciudad de Comas, desarrolló una investigación, mediante la intervención social a través de un proyecto de rehabilitación. Utilizó el enfoque cuantitativo, tipo no experimental y diseño descriptivo, concluyendo:

El desconocimiento es generalizado por parte de los usuarios sobre los deberes y derechos en relación a los servicios, ellos priorizan el factor económico sobre la conservación y cuidado del agua. Mencionan que las empresas solo reaccionan ante situaciones extremas a nivel nacional y el personal no está capacitado para atender los requerimientos de los

beneficiarios. Del mismo modo mencionan que desconocen los beneficios del proyecto pero que si están dispuestos a aceptar otro similar dado sus bondades.

Caballero (2017) desarrolló un trabajo de investigación con el propósito de implementar un sistema de gestión técnica e información geográfica del agua potable y alcantarillado a través de EMAPA Huancavelica. Cuyo sistema consiste en realizar un registro de base con datos alfanuméricos y espacial. Utilizando una metodología de modelación de red de agua, que permita analizar las consultas de todo tipo y llevándolo al mapeo, informes y gráficos. Llegando a las siguientes conclusiones:

En el modelo contemplado se registra los datos en una base de sistemas de información geográfica, donde se recoge solo los datos pertinentes, para darle una vista panorámica según el requerimiento que permite mantenerse informado de manera instantánea, hacer poco uso del papel y viabilizar el trámite con mayor velocidad, dar solución a los pedidos y solucionar las emergencias. Este modelo es de fácil acceso por ello se puede aplicar en otras empresas similares relacionadas al servicio de agua en redes de tuberías con su respectiva adecuación.

Alarcón (2015) realizó una investigación con el objetivo de mejorar los procesos de planificación de las empresas prestadoras de servicios de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Lima. Utilizando la metodología del “Balanced ScoreCard”. Llegando a las siguientes conclusiones:

El éxito del modelo radica en el compromiso que se asume desde los responsables de las altas esferas, hasta los trabajadores de menor rango, realizando actividades que comprometan una mejor funcionalidad del sistema, además de ser monitoreadas y evaluadas en el cumplimiento de sus metas. Además la periodicidad del monitoreo y evaluación es constante y con frecuencia en el término de un mes, tres meses y hasta un año según los planes operativos considerados.

A nivel regional, Durango (2016) desarrolló una investigación con el objetivo de proponer un modelo a ser puesto en marcha por la municipalidad de Chachapoyas relacionado sobre el talento humano, teniendo en cuenta el desempeño laboral de los trabajadores. Tipo de estudio descriptiva – propositiva, no experimental. Llegó a las siguientes conclusiones:

El desempeño de los trabajadores es regular y por debajo de lo regular, al constatarse que el componente desempeño de tarea el 51.52% menciona que es regular y por debajo de lo regular es de 69.70%. Del mismo modo se visibiliza en el componente desempeño contextual regular el 54.55% y por debajo de lo regular el 78.79%. Desafiando de esta manera a realizar una reingeniería en el modelo de gestión que se viene aplicando.

La variable servicio de agua y alcantarillado encuentra su sustento científico en la **teoría de la ecología política en la ciudad**, según Mendoza (2016) puntualiza su aporte en los beneficios y las desigualdes al momento de su distribución del agua, las mismas que están politizadas y en su afán de poder realizan decisiones equivocadas que favorecen a una minoría y vulneran sus derechos a la mayoría. Siendo la privatización del agua una política ecológica bastante fuerte en la actualidad, pero al mismo tiempo cuando se quiso implementar en América Latina y el África fue un fracaso en relación a la eficiencia del servicio, infraestructura y cobertura para llegar a los más pobres; apuntando a que las necesidades hídricas sean económicamente eficiente (p.23).

Pero esta iniciativa fue cuestionada fuertemente por muchas instituciones, el estado asumió una postura crítica pro privatizadora y neoliberal con intereses económicos. En muchos países subdesarrollados trataron de influir en la regulación y organización de las mismas a través de marcos jurídicos estimulando los prestamos; mientras que los estudios de ecología política sacaban a la luz la injusticia ambiental, la injusticia hídrica, verificándose la inequidad (Mendoza, 2016, p.23).

La toma de decisiones en aspectos de políticas de agua tiene que ver con la búsqueda del poder del ser humano y estas responden a estructura sociales, donde se visibiliza las inequidades del servicio de agua y alcantarillado a través de una direccionalidad de las políticas hídricas las misma que son asimétricas son ellas las que definen quienes se excluyen y quienes se incluyen. Estas obedecen a patrones del poder manejando conceptos hegemónicos como la escasez, responsabilizando al aspecto técnico o dominios naturales (Mendoza, 2016, p.24).

Existen discursos varios sobre la ecología política y la gobernabilidad moderna las mismas que nos permiten darse cuenta de la influencia hegemónica de las burocracias hídricas. Es

por ello que las reformas de la gestión del agua potable y alcantarillado en los países subdesarrollados se están desagregando, llegando a la fragmentación socio espacial en la zona urbana y dan pie al modelo neoliberalista donde se impone la construcción de la infraestructura individual y cada vez desaparecen las redes de servicio contribuyendo a la fragmentación del sistema social (Mendoza, 2016, p.24).

Del mismo modo contribuye con el sustento científico la **teoría económica del agua** según Olmeda (2016) pone de manifiesto que inicialmente el agua era considerado como recurso natural renovable e ilimitado, salvo algunas aguas subterráneas, por ello era considerado como bien libre, no económico y gratuito; pero lamentablemente en la actualidad esa percepción a cambiado ahora es vista con un recurso escaso, de múltiples usos y que su gestión debe encuadrarse en un orden multifuncional, ecológico, económico y social. En la actualidad se acepta que el agua es un factor de cohesión social y de usos múltiples situación que lo hace costoso por ello se tiene que darle un valor económico dentro de circunstancias sociales, ecológicas y económicas (p.4).

Dentro del enfoque convencional se ha considerado al agua como un recurso natural y para una mejor administración tiene que existir la intervención del estado o del mercado, al respecto debe existir un principio básico para la administración adecuada del recurso sin llevarlo a la explotación exagerada del recurso por ser un regalo de la naturales y para ello se debe tener objetivos claros de su uso con interdependencia social y condiciones naturales. Las grandes transformaciones del mundo han conllevado durante la época de los 70 a los economista a interesarse sobre el tema de la distribución del agua en el mundo, surgida por la crisis energética que provocaron grandes crisis económicas mundiales, por ello que existen dos tendencias distintas de tratarlo este tema, la economía ambiental de corte neo clasista y la economía ecológica e interdisciplinar.

De igual manera la **teoría de las peculiaridades económicas** contribuyeron con el sustento científico según Cuervo (2018) considera que en un mundo de libre mercado se pone poco énfasis a la cobertura, es por ello que las condiciones son aptas para la conformación de monopolios, teniendo como peculiaridad económica los siguientes factores: la peculiaridad de la oferta y la peculiaridad económica de la distribución (p.2).

La peculiaridad de la función de oferta, responde como oposición de propuesta a la teoría general, donde el agua induce a los organismos financiero a constituirse en producción monopólica local y regional, empleando una tecnología sofisticada que responda a las expectativas del mercado sin restricción a la libre movilidad de factores. Considerando a la tecnología como el componente que mejora las condiciones de provisiones de agua a grandes escalas, desarrollando ventajas ante los pequeños operadores e induciendo a la conformación de monopolios (p.2).

Las particularidades económicas de la distribución y del consumo de agua potable. Considera que el recurso agua reúne las condiciones de exclusividad y rivalidad del mercado competitivo, al constatarse que el consumo de agua y el reciclado de desechos líquidos guardan una distancia enorme entre los precios de mercado y los costos sociales, siendo claramente divisible y exclusiva porque si un consumidor no paga el recibo de agua la empresa está autorizada a realizar el corte del servicio (p.3)

Según Fernández (2017). El estudio para desarrollar sus acciones considera las siguientes **dimensiones del modelo de gestión**, entre ellas:

Dimensión organizacional está orientada a mejorar el recurso humano de la empresa a través de una acertada relación interpersonal con el propósito de alcanzar las metas propuestas. Donde los administradores piensan en los procesos estratégicos y transmiten a los trabajadores para que estas se conviertan en procesos operativos y de apoyo.

Dimensión recursos humanos o trabajadores los trabajadores desempeñan un papel singular en las empresas siempre y cuando exista una sincronía entre las relaciones individuales con las colectivas agrupándose así: Teniendo en cuenta las necesidades presentes y futuras a través de la planificación del personal es por ello que se tienen que tener en cuenta las necesidades de los trabajadores. Capacitar a los trabajadores con la finalidad que puedan desarrollar eficientemente sus funciones y tareas. Proceso de constante evaluación al personal en función al cumplimiento de sus tareas. Establecer un liderazgo horizontal que permita mantener contentos al personal de la empresa y alcanzar los fines empresariales.

Dimensión administrativa. Está orientado a movilizar un conjunto de acciones o recursos como materiales, dinero, tiempo, personas, entre otros con la finalidad de conseguir las metas propuestas, para ello se tiene que realizar acciones de planificación, coordinación, distribución de tareas y responsabilidades relacionadas al servicio de agua y alcantarillado

Dimensión economía financiera están orientados a generar la suficiente rentabilidad y liquidez teniendo en cuenta la sostenibilidad en el mercado a través del tiempo y el desarrollo a la luz de su competencia, para ello desarrollará un conjunto de acciones que permite planificar, dirigir, organizar y controlar de manera eficaz y eficiente para lograr los propósitos organizacionales.

Dimensión de infraestructura se considera siete elementos concretos a realizar en la implementar de infraestructura entre ellos: la idea (condiciones iniciales de la infraestructura), el boceto (se determinan las características genéricas del proyecto), el modelo gráfico tridimensional (la modelización geométrica de la infraestructura), el tiempo (elemento medido en años, meses o días), el coste (informes presupuestarios), análisis de sostenibilidad (planteamiento y simulación de las alternativas) y, la gestión del ciclo de vida (se localiza y organiza la información de infraestructura final).

Según Grau (2017). Las **dimensiones del servicio de agua y alcantarillado** se enmarcan teniendo en cuenta la importancia para el consumo humano el mismo que tiene que ser verificado por los profesionales a cargo de la verificación las sustancias químicas, peligros radiológicos y microorganismos. Para alcanzarlo se tiene que tener en cuenta las siguientes dimensiones: **Función normativa** que se encarga de la parte legal de la empresa con el acompañamiento de un asesor que le permita la elaboración de los reglamento, directivas y normas para un mejor servicio de agua y alcantarillado dentro de su jurisdicción. **Función reguladora** a cargo del personal encargado del área de finanzas, los mismos que tienen como responsabilidad principal la determinación de tarifas, requerimiento de la información y evaluación de la gestión. **Función supervisora** a cargo de un personal capacitado con conocimiento del funcionamiento de la empresa, para cumplir con las actividades de cumplimiento de obligaciones, verificación del cumplimiento de las funciones laborales e intervención técnica. **Función fiscalizadora** a cargo de un personal con amplio conocimiento de las funciones de cada uno de los trabajadores y con manejo de criterio para realizar las

actividades de imponer sanciones, dar medidas correctivas y sancionar. **Funciones de solución de conflictos** a cargo de profesionales con amplio conocimiento de relaciones humanas y deberes y derechos de las personas para orientar su trabajo a valorar a las personas, motivarlos y potenciar sus capacidades que poseen a través de conversaciones, reuniones y acuerdos de consenso.

Para cumplir con lo planificado la investigadora formula el siguiente objetivo general. Determinar el modelo de gestión de la empresa OTASS que permita el mejoramiento del servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.

Los objetivos específicos que contempla la presente investigación son:

Diagnosticar el estado actual del servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.

Identificar los elementos teóricos influyentes del servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.

Diseñar el modelo de gestión de la empresa OTASS que permita el mejoramiento del servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

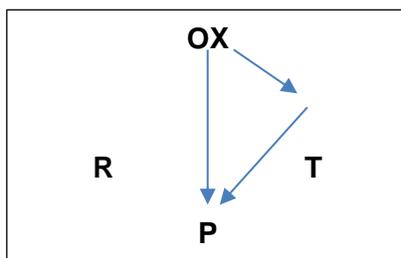
2.1.1. Tipo de investigación

Según el aporte de Hernández, Fernández y Baptista (2016) el estudio corresponde a una investigación cuantitativa porque los resultados obtenidos se representan en tablas y figuras estadísticas las mismas que representan el análisis de la realidad expresadas en cifras y números. Porque durante el desarrollo de la investigación no se manipulan las variables, corresponde al tipo de estudio no experimental, tan solo se limita a identificar y describir sus propiedades y características del fenómeno de estudio, la misma que es comprada su validez y confiabilidad a través de juicio de expertos y de el estadístico alfa de Cronbach.

2.1.2. Diseño de investigación.

Arbulú (2019) considera que por la forma de abordar el estudio corresponde al diseño descriptivo – transversal, porque se lleva a cabo durante un tiempo determinado, el mismo que se dedica al análisis del fenomeno de estudio a través de la información recopilada para verificar la calidad de servicio de agua y alcantarillado ofertado por la municipalidad provincial de Utcubamba a través de OTASS

El diseño seleccionado se esquematiza:



Donde:

- R** = Realidad observada
- OX** = Análisis del servicio de agua y alcantarillado
- P** = Modelo de gestión
- T** = Información teórica

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1 Variable de estudio 1: Modelo de gestión

2.2.2 Variable de estudio 2: Servicio de agua y alcantarillado

2.2.3 Operacionalización de las variables

Variable	Definición teórica	Definición operativa	Dimensión	Indicadores	Técnicas y/o Instrumento
V.1. Modelo de gestión	Elementos a tomar en cuenta en toma de decisiones para mejorar el servicio brindado (Hernández Escobar, 2013)	Conjunto de acciones que la empresa OTASS realizará para mejorar el servicio ofertado (Autora).	Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de aprendizaje • Coordinación horizontal • Interacción con clientes • Interacción con proveedores 	Cuestionario
			Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación del personal • Formación y desarrollo personal • Evaluación de los miembros • Liderazgo 	
			Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de tareas • Coordinación de procesos • Toma de decisiones • Resolución de conflictos. 	
			Economía financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Insumos materiales 	

				<ul style="list-style-type: none"> • Insumos financieros • Fuente humana • Rentabilidad 	
			Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Idea de la infraestructura • El coste • Análisis de sostenibilidad • Gestión del ciclo de vida. 	
VI. Servicio de agua y alcantarillado	Compromiso asumido por las prestadoras de servicio para satisfacer la necesidad de agua y desagua, las misma que debe llegar con el respectivo control de calidad (Grau Huguet, 2017)	Conjunto de actividades que la empresa OTASS realizará en el marco de sus funciones normativa, reguladora, supervisora, fiscalizadora y de solución de conflictos al momento de brindar el servicios de	Función normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamentos • Directivas • Resoluciones 	Ficha de observación
			Función reguladora	<ul style="list-style-type: none"> • Determina tarifas • Requerimiento de información • Evaluación de la gestión 	
			Función supervisora	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de obligaciones • Verificación del cumplimiento • Intervención técnica 	
			Función fiscalizadora	<ul style="list-style-type: none"> • Imponer sanciones • Medidas correctivas • Tipificación de sanciones 	

		agua y alcantarillado (Autora)	Función de solución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Conversatorios • Reuniones • Acuerdos de consenso. 	
--	--	--------------------------------	-----------------------------------	--	--

2.3. Población, muestra y muestreo.

2.3.1. Población.

Para López (2014). "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros".

La población está conformada por ocho mil cuatrocientos usuarios activos de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, departamento Amazonas, que están vinculados con el servicio que brinda la empresa (OTASS).

2.3.2. Muestra

Para Wigodski (2015). Es un subgrupo de la población o universo, tiene las mismas características pero en proporciones menores, la que lo hace representativa.

La muestra lo constituyen los 72 usuarios de la empresa mencionada en el servicio brindado.

Para obtener la cantidad indicada se aplicó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Para la obtención de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

Donde:

★ N = Total de la población

- ★ $Z_{\alpha} = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- ★ $p =$ proporción esperada (en este caso $5\% = 0.05$)
- ★ $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)
- ★ $d =$ precisión (5%).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * P * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * P * q}$$

$$n = \frac{(8400) * (3.84) * 0.05 * 0.95}{(0.05)^2 * (8400) + (3.84) * 0.05 * 0.95}$$

$n = 72.3$ 72 usuarios

2.3.3. Muestreo

Teniendo en cuenta el elemento que forme parte del universo de la población que se escogió la técnica del muestreo probabilístico como parte de la muestra del total de usuarios.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Castro (2015). Para llevar a cabo un procesamiento estadístico adecuado para cumplir con el propósito de la investigación se tiene en consideración las técnicas e instrumentos que respondan a las variables de estudio, considerando el tipo de investigación que se pone en práctica en el estudio.

La técnica utilizada durante el desarrollo del estudio para la variable modelo de gestión se tuvo en cuenta la observación, la misma que fue puesta en práctica a través de la aplicación del instrumento de evaluación ficha de observación; mientras que para la variable servicio de agua y alcantarillado se aplicó la técnica la encuesta y como instrumento de evaluación el cuestionario elaborado teniendo en cuenta las dimensiones de dicha variable.

Para la elaboración del cuestionario se tuvo en cuenta los elementos que constituyen a la investigación, priorizando la variable que representa al problema, teniendo en consideración la información teórica y las dimensiones de dicha variable, documento que fue validado por

tres expertos con conocimientos sobre el tema del cuidado del agua. El mismo que alcanzó un puntaje alto de confiabilidad de 0.866 según el estadístico alfa de Cronbach.

2.5. Métodos:

Kayat (2015). Considera que en trabajo de investigación de carácter descriptivo los métodos que prevalecen son el deductivo porque a través de él se identifican las características del estudio de manera general a lo particular es decir se redacta la información teniendo en cuenta los aspectos de mayor jerarquía y termina en los de menor jerarquía. Del mismo modo se pone en práctica el método **analítico**, porque para tomar decisiones durante el estudio se tiene que analizar el fenómeno de estudio para ver que decisión tomar la que más favorezca a la pretensión del estudio, recogiendo la información a través del instrumento de evaluación y procesándolo a través de tablas y figuras estadísticas con su respectiva interpretación.

2.6. Análisis de datos

Los datos fueron analizados en dos fases:

Primera fase: Validación y confiabilidad del instrumento

El instrumento fue elaborado por la investigadora pero para que alcance el valor que le corresponde para ser aplicada a los encuestados previamente fue validado por profesionales de la zona con conocimiento en administración de empresas e investigación y profesionales con altos conocimientos en agua y alcantarillado; del mismo modo la redacción de los instrumentos fue sometida al software estadístico alfa de Cronbach el mismo que permitió verificar su alta confiabilidad al estar superior al 0.8 puntos.

Segunda fase: Estadística descriptiva

Para procesar los datos propios de una investigación cuantitativa de diseño descriptivo se utilizó los datos de los cuestionarios aplicados a los usuarios del servicio de agua y desagüe de la ciudad de Bagua Grande, realizado a través de los programas estadísticos EXCEL y SPSS.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis del cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa OTASS Bagua Grande

3.1.1. Resultado de la dimensión organizacional

Tabla 1: Nivel de la dimensión organizacional de la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY MALO	16	22.2
MALO	23	31.9
REGULAR	31	43.1
BUENO	2	2.8
TOTAL	72	100

Fuente: Cuestionario

Figura 1: Nivel de la dimensión organizacional de la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.



Fuente: Tabla 1

En la tabla y figura 1, se constata que de los 72 usuarios, refieren el 43.1% que el nivel organizacional de OTASS es regular, el 31.9% es malo, el 22,2% es muy malo y solo el 2.8% es bueno; quedando demostrado de esta manera la importancia de un cambio en la atención del servicio

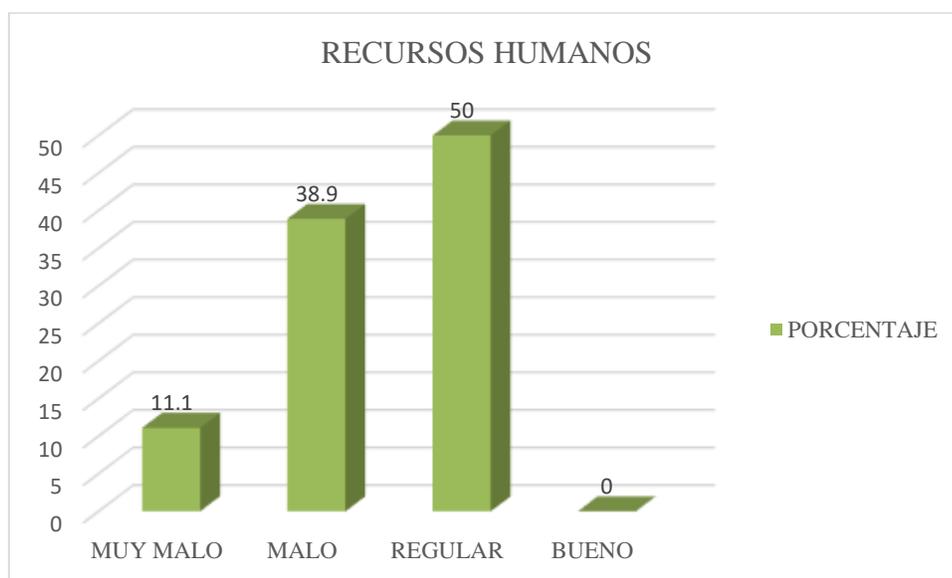
3.1.2. Resultado de la dimensión recursos humanos

Tabla 2: Nivel de la dimensión recursos humanos de la calidad de servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY MALO	8	11.1
MALO	28	38.9
REGULAR	36	50
BUENO	0	0
TOTAL	72	100

Fuente: Cuestionario

Figura 2: Nivel de la dimensión recursos humanos de la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.



Fuente: Tabla 2

En la tabla y figura 2, se constata que de los 72 usuarios, refieren el 50% que el nivel recursos humanos de OTASS es regular, el 38.9% es malo y el 11.1% es muy malo y ninguno refiere que es bueno; quedando demostrado de esta manera la importancia de cambio en la atención del servicio.

3.1.3. Resultado de la dimensión administrativa

Tabla 3: Nivel de la dimensión administrativa de la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY MALO	9	12.5
MALO	17	23.6
REGULAR	45	62.5
BUENO	1	1.4
TOTAL	72	100

Fuente: Cuestionario

Figura 3: Nivel de la dimensión administrativa de la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.



Fuente: Tabla 3

En la tabla y figura 3, se constata que de los 72 usuarios del servicio, refieren el 62.5% que el nivel administrativo de OTASS es regular, el 23.6% es malo y el 12.5% es muy malo y solo el 1.4% refiere que es bueno; quedando demostrado de esta manera la importancia del cambio en la atención del servicio.

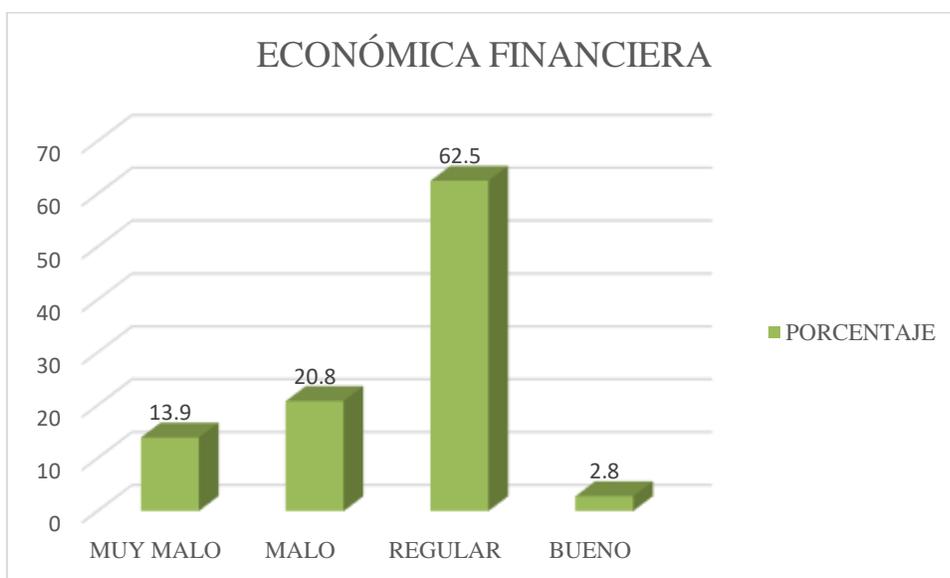
3.1.4. Resultado de la dimensión económica financiera

Tabla 4: Nivel de la dimensión económica financiera de la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY MALO	10	13.9
MALO	15	20.8
REGULAR	45	62.5
BUENO	2	2.8
TOTAL	72	100

Fuente: Cuestionario

Figura 4: Nivel de la dimensión económica financiera en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.



Fuente: Tabla 4

En la tabla y figura 4, se constata que de los 72 usuarios del servicio refieren el 62.5% que el nivel económica financiera de OTASS es regular, el 20.8% es malo y el 13.9% es muy malo y solo el 2.8% refiere que es bueno; quedando demostrado de esta manera la importancia de cambio en la atención del servicio.

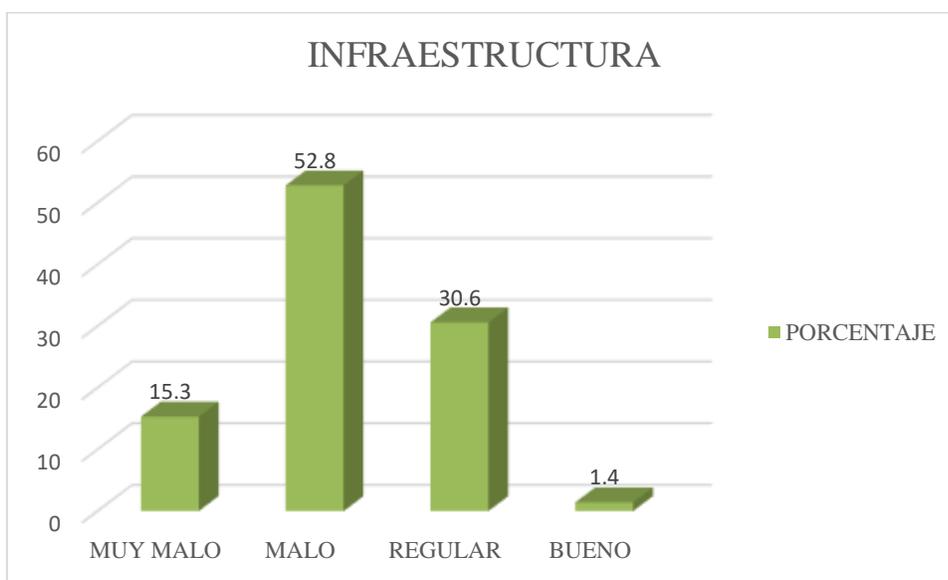
3.1.5. Resultado de la dimensión infraestructura

Tabla 5: Nivel de la dimensión infraestructura en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY MALO	11	15.3
MALO	38	52.8
REGULAR	22	30.6
BUENO	1	1.4
TOTAL	72	100

Fuente: Cuestionario

Figura 5: Nivel de la dimensión infraestructura en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.



Fuente: Tabla 5

En la tabla y figura 5, se constata que de los 72 usuarios del servicio, refieren el 30.6% que el nivel infraestructura de OTASS es regular, el 52.8% es malo, el 15.3% es muy malo y solo el 1.4% refiere que es bueno; quedando demostrado de esta manera la importancia de cambio en la atención del servicio.

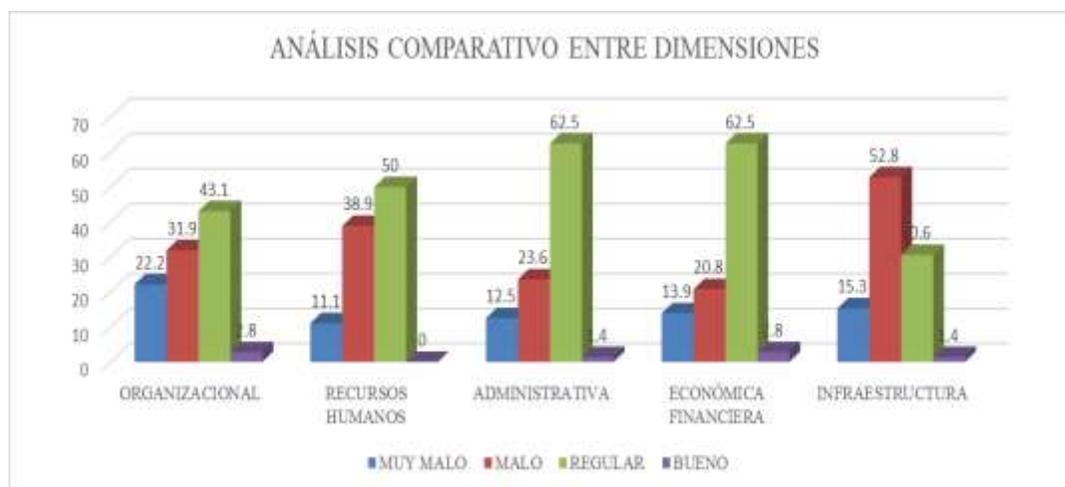
3.2. Análisis comparativo del cuestionario aplicado a los usuarios de OTASS de Bagua Grande.

Tabla 6: Nivel comparativo entre dimensiones en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.

NIVEL	ORGANIZACIONAL	RECURSOS HUMANOS	ADMINISTRATIVA	ECONÓMICA FINANCIERA	INFRAESTRUCTURA
MUY MALO	22.2	11.1	12.5	13.9	15.3
MALO	31.9	38.9	23.6	20.8	52.8
REGULAR	43.1	50	62.5	62.5	30.6
BUENO	2.8	0	1.4	2.8	1.4
TOTAL	100	100	100	100	100

Fuente: Cuestionario

Figura 6: Nivel comparativo entre dimensiones en la calidad de servicio en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019.



Fuente: Tabla 6

En la tabla y figura 6, la dimensión que requiere mayor atención es la organizacional al alcanzar un 22.2% muy mala y 31.9% mala, seguido de la dimensión infraestructura que alcanzó un 15.3% muy mala y 52.8% mala, muy de cerca se ubica la dimensión económica financiera con el 13.9% muy mala y el 20.8% mala, del mismo modo la dimensión administrativa que alcanzó el 12.5% muy mala y el 23.6% mala y finalmente la dimensión recursos humanos que alcanzó el 11.1% muy mala y 38.9% mala.

IV. DISCUSIÓN

El estudio titulado. Modelo de gestión de la empresa OTASS para mejorar el servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019; surge de la experiencia vivida como estudiante practicante donde vivencie los múltiples problemas existente en el servicio de agua y alcantarillado a su cargo, ante esta realidad presente plantea la pregunta siguiente: ¿En qué medida el modelo de gestión de la empresa OTASS mejora el servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019?; situación que lo traslade a mi trabajo de investigación, apoyado por la literatura analicé la realidad problemática a nivel internacional, nacional y regional, utilizando como estrategias principal la observación directa e indirecta la misma que me reportó datos importantes encontrados en los libros físicos, virtuales y el internet y lo más importante fue la observación que gracias al trabajo realizado anteriormente conté con todo el apoyo de los directivos y los trabajadores para agenciarme de todos los requerimientos que la investigación lo requería.

Con respecto al objetivo específico N° 01: Diagnosticar el estado actual del servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2019. Los datos procesados a través de las tablas y figuras reportan que: el 43.1% de los entrevistados refieren que el nivel organizacional de OTASS es regular, el 31.9% es malo, el 22,2% es muy malo y solo el 2.8% es bueno (Tabla y figura N° 01). El 50% refieren que el nivel recursos humanos de OTASS es regular, el 38.9% es malo y el 11.1% es muy malo y ninguno refieren que es bueno (Tabla y figura N° 02). El 62.5% refieren que el nivel administrativo de OTASS es regular, el 23.6% es malo y el 12.5% es muy malo y solo el 1.4% refiere que es bueno (Tabla y figura N° 03). El 62.5% refieren que el nivel económica financiera de OTASS es regular, el 20.8% es malo y el 13.9% es muy malo y solo el 2.8% refiere que es bueno (Tabla y figura N° 04) y, el 30.6% refieren que el nivel infraestructura de OTASS es regular, el 52.8% es malo, el 15.3% es muy malo y solo el 1.4% refiere que es bueno (Tabla y figura N° 05).

En términos generales se constata que la dimensión que requiere mayor atención es la organizacional al alcanzar un 22.2% muy mala y 31.9% mala, seguido de la dimensión infraestructura que alcanzó un 15.3% muy mala y 52.8 mala, muy de cerca se ubica la

dimensión económica financiera con el 13.9% muy mala y el 20.8% mala, del mismo modo la dimensión administrativa que alcanzó el 12.5% muy mala y el 23.6% mala y finalmente la dimensión recursos humanos que alcanzó el 11.1% muy mala y 38.9% mala (Tabla y figura N° 06).

Con respecto al objetivo específico N° 02: El sustento científico de la **teoría de la ecología política en la ciudad**, permitió realizar juntamente con los responsables del OTASS de Bagua Grande en relación al servicio que se brinda a los pobladores y los pagos que ellos hacen en relación a la utilidad que le dan al agua, haciendo de esta manera más accesible y universal, preocupándose por los usuario especialmente por los más pobres quienes tienen los mismos derechos y se les brinda las facilidades del caso. El aporte de la teoría económica del agua en relación a los beneficiarios del servicio público del agua permitió valorar el recurso del agua de la ciudad de Bagua Grande el mismo que tiene como fuente a los bosques de neblina del Cerro Shipago y el bajo nivel de conciencia ecológica de los ciudadanos que están depredando los bosques y que si se mantiene ese mismo nivel de irresponsabilidad ciudadana en muy poco tiempo la ciudad se quedará sin agua, es por ello que las autoridades encargadas del servicio de agua, tienen como responsabilidad funcional velar por la preservación de los bosques de neblina de Cerro Shipago. Del mismo modo lo realiza la teoría de las peculiaridades económicas permitió la toma de conciencia y las exigencias del libre mercado, las mismas que cada día son más exigentes en la medida que el agua se va extinguiendo con el mal comportamiento de los ciudadanos y que muy posible las grandes batallas y guerras se van a realizar por la adquisición del agua, donde los monopolios son los que van a administrar el agua tanto para el servicio humano, animal y grandes cultivos.

Con respecto al objetivo N° 03: El modelo de gestión estructuró su propuesta de mejora del servicio de la ciudad de Bagua Grande teniendo en cuenta el desempeño de los trabajadores y la política empresarial de OTASS Bagua Grande, teniendo como soporte principal los cuatro pilares de la educación, saber, ser, el hacer y el convivir; además de los principios empresariales.

Tiene como punto de partida a la introducción registrando como misión principal el cumplimiento de la política administrativa de dicha empresa sustentada en la teoría y enfoque de la competencia, apuntando al éxito de los resultados. Además se registran los objetivos de

la propuesta general y específicos y, se sustenta la propuesta de manera científica con los fundamentos filosóficos, epistemológicos y sociológicos.

Se registran las diez actividades o talleres de aprendizaje a desarrollar en la propuesta por cada dimensión del modelo de la gestión para mejorar el servicio en la ciudad de Bagua Grande, entre las dimensiones se contemplan: la organizacional, recursos humanos, administrativos, económico financiero e infraestructura, cada actividad va acompañado de su respectivo objetivo específico, estrategia a desarrollar, recursos y materiales y la fecha o temporalización a desarrollar; del mismo modo cada actividad cuenta con su respectivo presupuesto por cantidad, unidad y precio total; finalmente se contemplan los recursos humanos y materiales de la propuesta.

V. CONCLUSIONES

Al término de la investigación la autora concluye:

- 1°. Para mejorar el servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Bagua Grande se tiene que prestar mayor atención a la dimensión organizacional tiene una percepción del 22.2% muy mala, seguida de la dimensión infraestructura que alcanzó el 15.3% muy mala, cerca está la dimensión económica financiera que se ubica con el 13.9% muy mala, luego la dimensión administrativa con el 12.5% muy mala y finalmente la dimensión recursos humanos que alcanzó el 11.1% nivel muy mala.
- 2°. El servicio de agua y alcantarillado cuenta con el soporte científico de la teoría de la ecología política en la ciudad que hace referencia a la distribución desigual del agua en el mundo, favoreciendo a las minorías por estar politizadas vulnerando sus derechos a la mayoría de la población. Del mismo modo lo hace la teoría económica del agua que recalca que el agua ha pasado de ser un recurso renovable a un recurso de múltiples usos y que su gestión debe encuadrarse en un orden multifuncional, ecológico, económico y social. Además de la teoría de las peculiaridades económicas que hace referencia a un mundo libre de mercado y conformación de monopolios.
- 3°. El modelo de gestión estructuró su propuesta de mejora del servicio de agua y alcantarillado de la ciudad de Bagua Grande teniendo en cuenta el desempeño de los trabajadores y la política empresarial de OTASS, teniendo como soporte principal los cuatro pilares de la educación, saber, ser, el hacer y el convivir; además de los principios del respeto a la persona, la prevención de políticas administrativas y el compromiso del personal con la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

Al término del estudio la investigadora recomienda:

- 1°. Al gerente general de la empresa OTASS de Bagua Grande hacerlo suyo los resultados de la presente investigación para dar prioridad de atención según los resultados del diagnóstico realizado a la empresa y compartir con sus trabajadores convirtiéndolo en acciones concretas.
- 2°. A los trabajadores de la empresa OTASS de Bagua Grande agenciarse del presente informe de investigación socializado a los directivos, para contribuir con igualdad de criterio al cambio del servicio de agua y alcantarillado de la ciudad de Bagua Grande.
- 3°. A los usuarios de la empresa OTASS de Bagua Grande para que estén informados de los cambios a realizar en la empresa y de esa manera estén mejor informados y reclamen sus derechos que les corresponde y contribuyan con sus deberes y obligaciones asignadas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, H. (2015). *Mejora del proceso de gestión en una empresa prestadora de saneamiento basado en Balanced Scorecard*. Tesis, Universidad San Martín de Porres, Lima, Lima. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/994/1/alarco_h.pdf
- Arbulú, C. (2019). *Metodología de la investigación en Gestión Pública - documento de trabajo*. Chiclayo, Lambayeque, Perú. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/331221799_Metodologia_de_investigacion_en_Gestion_Publica-documento_de_trabajo
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2015). *El futuro de los servicios de agua y saneamiento en América Latina*. Lima, Perú. Recuperado el 25 de 01 de 2019, de http://mail.sunass.gob.pe/doc/ODS/ods_futuro_sas_al.pdf
- Caballero, J. (2017). *Sistema de información geográfica para mejorar la gestión técnica del agua potable en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado EMAPA Huancavelica*. Tesis, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancavelica, Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3362/Caballero%20Nu%C3%B1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, F. (2015). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Lima, Perú. Obtenido de <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Cornejo, W. (2017). *Análisis de la intervención social para la mejora de las prácticas en el uso del agua potable y alcantarillado de la población beneficiaria del proyecto de rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado de Comas*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9492/Cornejo_Alva_An%C3%A1lisis_intervenci%C3%B3n_social1.pdf?sequence=1

- Cuartero, J. (2018). *Las siete dimensiones de infraestructura según la metodología BIM que cambia la construcción en América Latina*. Lima, Perú. Recuperado el 26 de 01 de 2019, de <https://gestion.pe/opinion/siete-dimensiones-del-bim-metodologia-cambiara-construccion-america-latina-228053>
- Cuervo, L. (2018). *El agua potable como bien mayor*. Revista académica de economía, 20. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/co/10/lmcg.htm>
- Durango, S. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión de talento humano para optimizar el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Chachapoyas*. Tesis, Universidad César Vallejo, Amazonas, Chachapoyas. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18906/durango_sm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, A. (2017). *Gestión de recursos humanos*. 20.
- Fuenzalida, E. (2015). *Sistemas sociotécnicos para el abastecimiento de agua domiciliarias en el Periurbano de la región metropolitana de Santiago*. Tesis, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile, Santiago. Obtenido de http://estudiosurbanos.uc.cl/images/tesis/2015/MHM_EFuenzalida.pdf
- Grau, H. (2017). *Treball de fi de master*. 20. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/104263/TFM_Mem%C3%B2ria_Helena%20Grau%20Huguet.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Grau, H. (2017). *Treball de fi de màster*. Barcelona, España. Recuperado el 27 de 01 de 2019, de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/104263/TFM_Mem%C3%B2ria_Helena%20Grau%20Huguet.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, J. (2013). *Modelo de gestión empresarial según tendencia: intangible y calidad total. Aplicación al sector camaronero de Venezuela*. Caracas, Venezuela. Recuperado el 27 de 01 de 2019, de

<https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/10762/2013000000806.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, Fernández y Baptista, L. (2016). *Metodología de la investigación*. México, México.

Kayat, G. (2015). *Métodos y diseños de la investigación cuantitativa*. Lima, Perú. Obtenido de www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa

López, P. (2014). *Población, muestra y muestreo*. Cochabamba, Bolivia. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Mendoza, M. (2016). *En la periferia de la ciudad y la gobernanza: Un estudio de caso sobre la gestión del agua y saneamiento en el asentamiento humano del Cerro las Ánimas*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, San Miguel. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7183/MENDOZA_FLORES_MARIEL_PERIFERIA.pdf?sequence=1

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (2018). *Plan de fortalecimiento para las capacidades de las EPSS*. Lima, Perú. Obtenido de <http://www.otass.gob.pe/publicaciones/material-de-difusion/2167-boletin-especial-marzo-2018/file.html>

Navarro, A. (2015). *Oportunidades sociales para el desarrollo: La política de agua potable en Colombia*. Tesis, Universidad Católica de Colombia, Colombia, Bogotá. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2659/1/Oportunidades%20sociales%20para%20el%20desarrollo%20La%20pol%C3%ADtica%20de%20agua%20potable%20en%20Colombia%20LIC.pdf>

Olmeda, J. (2016). *El agua y su análisis desde la perspectiva económica: Una aplicación para el crecimiento económico*. Tesis, Universidad de Castilla, Alicante, La Mancha.

Obtenido de
[http://altea.daea.ua.es/ochorem/comunicaciones/MESA2COM/OlmedaPascualJose Miguel.pdf](http://altea.daea.ua.es/ochorem/comunicaciones/MESA2COM/OlmedaPascualJoseMiguel.pdf)

OTASS. (06 de 12 de 2018). *Operación alcantarillado limpiará 13 km de desague en calurosa Bagua Grande*. Recuperado el 25 de 01 de 2019, de <http://www.otass.gob.pe/noticias/item/732-operacion-alcantarillado-limpiara-13-km-de-desagueue-en-calurosa-bagua-grande.html>

Pastor, O. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5470/PASTOR_PAREDES_OSCAR_EVALUACION_SERVICIO.pdf?sequence=1

Sánchez, N. (2016). *El modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la municipalidad de Tena*. Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Tena. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13261/1/MG-GP-1272.pdf>

Wigosdki, J. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

ANEXOS

ANEXO N° 01
CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar la percepción que tienen los usuarios del servicio de agua y alcantarillado de la ciudad de Bagua Grande, otorgada por la empresa (OTASS).

INDICACIONES: Estimado amigo(a) contesta las preguntas con sinceridad tiene carácter reservado y permitirá mejorar el servicio de la empresa OTASS.

LEYENDA:

Nunca = 1 Casi nunca = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4

N°	ITEMS	ESCALA			
		Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIONAL				
01	La empresa OTASS da oportunidades de aprendizaje a los usuarios.				
02	La empresa OTASS demuestra una coordinación horizontal entre trabajadores alternos y subalternos.				
03	La empresa OTASS realiza una interacción agradable entre funcionarios y trabajadores.				
04	La empresa OTASS realiza una interacción positiva con sus proveedores				
	DIMENSIÓN: RECURSOS HUMANOS				
05	El servicio que brinda la empresa OTASS demuestra una buena planificación del personal.				
06	La empresa OTASS permite a sus trabajadores su formación y desarrollo profesional a través de capacitaciones.				
07	La empresa OTASS evalúa permanente a sus trabajadores y funcionarios.				

08	Los funcionarios y trabajadores de la empresa OTASS demuestran liderazgo en el cargo que les corresponde.				
09	DIMENSIÓN: ADMINISTRATIVA Las jefaturas de área de la empresa OTASS demuestran que planifican sus tareas antes de atender a los usuarios.				
10	Las jefaturas de área de la empresa OTASS demuestran que coordinan los procesos de atención para atender a los usuarios.				
11	La empresa OTASS demuestra que toma decisiones a través de los acuerdos realizados por consenso.				
12	La empresa OTASS resuelve los conflictos presentados por los usuarios en el momento apropiado.				
	DIMENSIÓN: ECONÓMICA				
13	FINANCIERA Las áreas de la empresa OTASS cuenta con los materiales adecuados para atender a sus usuarios.				
14	Las áreas de la empresa OTASS cuenta con los recursos financieros para atender eficientemente a sus usuarios.				
15	Las áreas de la empresa OTASS cuenta con trabajadores idóneos para atender eficientemente a sus usuarios.				
16	Considera que la empresa OTASS con el servicio que brinda a sus usuarios genera rentabilidad.				
	DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA				

17	La infraestructura que utilizan las áreas de la empresa OTASS es aprovechada a través de ideas novedosas.				
18	El costo del mantenimiento de la infraestructura de la empresa OTASS es asignado de manera apropiada.				
19	Consideras que la empresa OTASS con el servicio que brinda a los usuarios es sostenible en el tiempo.				
20	Consideras que la empresa OTASS realiza una gestión que perdurará varios de ciclos de vida.				

MUCHAS GRACIAS

ANEXO N° 02

FICHA TÉCNICA

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario.

2. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar la percepción que tienen los usuarios del servicio de agua y alcantarillado de la ciudad de Bagua Grande, otorgada por la empresa (OTASS).

3. FUENTE DE PROCEDENCIA DEL DISEÑO DEL INSTRUMENTO:

Autora: Nelvi Amarilis Olano Vargas

4. POBLACIÓN OBJETIVO (USUARIO):

- 72 usuarios de la ciudad de Bagua Grande.

5. MODO DE APLICACIÓN:

Se aplicará de manera personalizada a todos los usuarios seleccionados y durará 20 minutos para cada uno.

I. ESCALA.

Escala general

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
Muy mala	1	M	(1– 20)
Mala	2	R	(21 - 40)
Regular	3	B	(41 – 60)
Buena	4	MB	(61 – 80)

Escalas por dimensiones:

Organizacional, recursos humanos, administrativa, económica y financiera e infraestructura

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
Muy mala	1	M	(1– 4)
Mala	2	R	(5 - 8)
Regular	3	B	(9 – 12)
Buena	4	MB	(13 – 16)

Confiabilidad del instrumento

El nivel de confiabilidad alcanzado es muy alto al ubicarse en la escala de confiabilidad superior a 0.8 puntos medido con el SPSS según indica los resultados de software estadístico SPSS.

Validez del instrumento

El instrumento de evaluación alcanzó la validez a través de juicio de tres expertos quienes fueron elegidos por su amplio aporte al campo de ciencias económicas y administrativas e investigación.

ANEXO N° 03
FICHA DE VALIDACIÓN N° 01

ITEM	CRITERIOS															JUICIO							
	COHERENCIA					PERTINENCIA					INDEPENDENCIA					IMPACTO					ELIMINAR	MODIFICAR	CONFIRMAR
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
1					X					x					x					x			X
2					X					x					x					x			X
3					X					x					x					x			X
4					X					x					x					x			X
5					X					x					x					x			X
6					X					x					x					x			X
7					X					x					x					x			X
8					X					x					x					x			X
9					X					x					x					x			X
10					X					x					x					x			X
11					X					x					x					x			X
12					X					x					x					x			X
13					X					x					x					x			X
14					X					x					x					x			X

FICHA DE VALIDACIÓN N° 02

ITEM	CRITERIOS																				JUICIO			
	COHERENCIA					PERTINENCIA					INDEPENDENCIA					IMPACTO					ELIMINAR	MODIFICAR	CONFIRMAR	
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
1					X					x					x					x				X
2					X					x					x					x				X
3					X					x					x					x				X
4					X					x					x					x				X
5					X					x					x					x				X
6					X					x					x					x				X
7					X					x					x					x				X
8					X					x					x					x				X
9					X					x					x					x				X
10					X					x					x					x				X
11					X					x					x					x				X
12					X					x					x					x				X
13					X					x					x					x				X
14					X					x					x					x				X
15					X					x					x					x				X
16					X					x					x					x				X

17					X					x					x					X
18					X					x					x					X
19					X					x					x					X
20					X					x					x					X

OBSERVACIONES:.....

Experto: Choreque Marchena Jenny Isabel

Identificación: DNI: 03363607

FIRMA



CIP: 234 941

Título y Grado Académico: Ing. Ambiental.

LUGAR Y FECHA: Bagua Grande, 21 de agosto del 2020

FICHA DE VALIDACIÓN N° 03

ITEM	CRITERIOS																				JUICIO			
	COHERENCIA					PERTINENCIA					INDEPENDENCIA					IMPACTO					ELIMINAR	MODIFICAR	CONFIRMAR	
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
1					X					x					x					x				X
2					X					x					x					x				X
3					X					x					x					x				X
4					X					x					x					x				X
5					X					x					x					x				X
6					X					x					x					x				X
7					X					x					x					x				X
8					X					x					x					x				X
9					X					x					x					x				X
10					X					x					x					x				X
11					X					x					x					x				X
12					X					x					x					x				X
13					X					x					x					x				X
14					X					x					x					x				X
15					X					x					x					x				X
16					X					x					x					x				X

ANEXO N° 04
PROPUESTA:

**MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO DE AGUA Y
ALCANTARILLADO EN LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE.**

El modelo de gestión fue inspirado en los fundamentos teóricos y los principios y pilares de la teoría por competencias el mismo que contribuye con la estructura de la propuesta porque toma en consideración la política de la empresa en este caso de la municipalidad provincial de Utcubamba y la empresa OTASS que ambas velan por el mejoramiento del servicio de agua y alcantarillado de Bagua Grande, considerando el liderazgo de los directivos que están a cargo de las diferentes direcciones de la municipalidad y los pilar del saber humano como saber convivir con las personas, saber hacer con criterio empresarial, el ser persona y tratar a los demás como personas y el propio saber a dónde quiero llegar.

Tiene en cuenta los factores influyentes que se presentan durante el desarrollo de las actividades en el cumplimiento del deber para dar un buen servicio, para ello se contemplan los procesos estratégicos, que contemplan la participación de todos los trabajadores como elementos importantes dentro de la empresa dentro del proceso del talento humano, ósea dándole el lugar que les corresponde a los trabajadores de acuerdo a sus capacidades desarrolladas, dar mayor responsabilidad a los que mayor capacidad de desenvolvimiento demuestran en el desarrollo de sus funciones, teniendo en cuenta la descripción del puesto y el ingreso económico del trabajador.

Considera además que para el éxito de una empresa se tiene que tener en cuenta la forma como se dinamiza de manera interna y externa el desempeño de los trabajadores, los mismos que están bajo la mirada de una empresa con experiencia nacional y que constantemente está evaluando al personal a través de los funcionarios de la empresa OTASS de Bagua Grande.

Se observa que en las oficinas de la municipalidad de Utcubamba y OTASS existe un desconocimiento de uso de herramientas tecnológicas que lo hace más eficaz y dinámico a la atención a los usuarios, es por ello que la atención se hace lenta, se torna aburrida para los usuarios, además de la mala comunicación de las secretarías y funcionarios para

recabar las solicitudes y darle el tratamiento respectivo, constatándose de esta manera la necesidad de implementar un programa de capacitación dirigido a todos los trabajadores del servicio para que mejoren el trato a los usuarios y optimicen la atención poniendo en práctica las herramientas tecnológicas que lo tienen a la mano pero no saben utilizarlo.

El desconocimiento de las normas legales en relación a la función que desempeñan los trabajadores es otro factor limitante para dar un servicio a los usuarios, el personal desconoce sus deberes y sus derechos, incrementando cada vez más al ser reemplazados por personal nuevo que son designados por confianza política, los mismos que demuestran desconocimiento de la existencia de materiales, del control del almacén, empeorándose la situación con las constantes faltas a su centro de trabajo, además de los comentarios y chismes infundados deviniendo en un clima institucional desfavorable y malas relaciones interpersonales.

Introducción.

Para consolidar el éxito de la empresa OTASS se plantea como propuesta un modelo de gestión para mejorar los servicios de agua y alcantarillado de la ciudad de Bagua Grande, esto se canalizará teniendo como misión principal el liderazgo del alcalde provincial y de los gerentes responsables de su área de trabajo que permitan un mejor clima institucional a través del área de recursos humanos y poniendo en práctica los saberes humanos y el sustento de la teoría por competencia.

El estudio fue abordado teniendo en consideración el tipo de estudio no experimental y el diseño descriptivo – propositivo, aplicado a una muestra de 72 beneficiarios de dicha empresa los mismos que con sus aportes a través del cuestionario aplicado permitieron encontrar los resultados, los mismos que permiten a través de la presenta propuesta, saber que dimensiones se tienen que priorizar y como abordar el estudio a través de la propuesta de implementación de un modelo de gestión.

Objetivos.

General.

Proponer un modelo de gestión para mejorar el servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Bagua Grande por la empresa OTASS.

Específicos.

- Describir los aspectos teóricos que sustentan el modelo de gestión en la ciudad de Bagua Grande por la empresa OTASS.
- Describir las características del modelo de gestión en la ciudad de Bagua Grande por la empresa OTASS.
- Proponer actividades para que se implementen con el modelo de gestión en la ciudad de Bagua Grande por la empresa OTASS.

Teoría.

Se dio prioridad a la teoría por competencias la misma que sirvió como fuente de inspiración para la elaboración del modelo de gestión, la misma que valora a los trabajadores como personas y reconoce sus actitudes, capacidades, valores y desempeños, específicamente los desempeños laborales, basados en los saberes humanos.

Para alcanzar el mejoramiento esperado en la calidad de servicio brindado a los usuarios se tiene que tener en cuenta la influencia que existe entre los factores externos que en la mayoría de los casos determina el accionar de las empresas, llevando en algunos casos a estandarizar los procesos internos

La propuesta del modelo encontró sustente científico en la teoría de los recursos y capacidades, constatándose que en las municipalidades si existe recursos humanos financieros, logísticos entre otros pero lamentablemente no están siendo bien utilizados por desconocimiento o por temores a ser desplazados en sus cargos cuando los profesionales nuevos desarrollan sus capacidades y tiene más conocimiento que los antiguos y se ven amenazados en sus puestos de trabajo; además de la teoría estratégica de Martha Alles sobre la gestión por competencias.

Fundamentación.

Filosófica.

Filosofar en un contexto de responsabilidad laboral es una de las claves del éxito empresarial, porque permite valorar al centro laboral como un espacio de realización personal, familiar y laboral siempre y cuando está en el marco del cumplimiento de la visión y misión institucional, la misma que le llevará a dar un verdadero sentido a la vida.

Del mismo modo se tiene que filosofar como equipo, como integrantes de una nueva familia laboral, la importante que son las ideas de los integrantes de la empresa y más aún cuando estas ideas están concatenadas con el éxito empresarial y la calidad de servicio que se le brinda al usuario.

Epistemológica.

Los problemas de una empresa no solo tienen que ser vistos desde una sola óptica, cada trabajador tiene su mirada en relación a su formación profesional y vivencias adquiridas a través de su vida en los diferentes contextos sociales, es por ello que es importante que los líderes empresariales tomen en cuenta los saberes de los trabajadores, socializando espacios para constatar las diferencias de pensamiento y unificarlos para bien de la empresa teniendo siempre presente los fundamentos científicos de cada punto de vista y canalizar utilizando criterios que permitan en entendimiento científico dentro de las empresas en este caso la empresa OTASS de Bagua Grande.

Sociológica.

Todos los esfuerzos que los seres humanos hacen durante su vida está orientada al desarrollo social, los mismo que tienen presente la existencia de los hijos, padres, hermanos y otros miembros de la familia, generando espacios para compartir nuestras ideales, valores, principios, normas y dejando cada acción realizada en la memoria de la historia familiar, además de darse la oportunidad para interrelacionarse con las demás personas de otras familias, barrio, sector o región. Es en este contexto que la empresa OTASS

La empresa OTASS de Bagua Grande tiene el enorme reto de brindar un servicio de calidad donde los usuarios se sientan satisfechos porque están seguros que no están en

manos de personas que improvisan su trabajo, al contrario, les están tratando como personas porque con amabilidad absuelven sus dudas.

Pilares.

Todo construcción tiene que tener pilares sobre la cual se va a sostener el edificio, es por ello que el modelo de gestión se construye sobre los cuatro pilares del saber humano, como el saber convivir entre personas que trabajan en la misma empresa, el saber ser como humano, el saber hacer en equipo y en concordancia, además de saber como conocimiento, saber a donde nos estamos dirigiendo y que existe un norte claro a donde vamos a llegar.

Tener presente los saberes fundamentales del ser humano es de vital importancia en el funcionamiento de una empresa, permite mirar a los trabajadores todos en general desde el que hace limpieza hasta el que dirige un área, como personas importantes y pieza clave para el éxito de la empresa, es por ello que el respetarse es una condición importante para la convivencia institucional y cuando esto se da los trabajadores se sienten a gusto y aportan con ideas y acciones concretas en el cumplimiento de las metas establecidas, además de tener en consideración las diferentes formas como piensan ante una realidad que se les presenta y la capacidad del líder para hacer que todos se sientan importante y trabajen para la misma causa.

Principios.

Manejar la vida de una empresa con principios institucionales es de singular importancia porque hace valiosas a las personas y les encuadra en una realidad que tienen que reconocer que donde termina sus responsabilidades y deberes como trabajadores de la empresa, empiezan las de sus compañeros, es por ello que se tiene que respetar los espacios de cada trabajador y si se tiene que realizar un cambio se tienen que comunicar a todos indicándoles el porque se va a realizar ese cambio que beneficios trae a la empresa.

Se está convencido que las empresas éxitos en el mundo son las que mejor tratan a sus trabajadores y saber valorar su esfuerzo, además si existe un plus como ganancia a favor de la empresa saben compartir con los trabajadores a través de estímulos como estudio o capacitación, viajes personales o familiares y el pago de un sueldo justo y digno.

En toda empresa existe personal que demuestra tener habilidades más allá de las responsabilidades funcionales de su trabajo y que están dispuestos a compartirlo con sus compañeros o la empresa, siempre y cuando sientan que le están solicitando un servicio y no les condicionan a dar todo a cambio de nada, es por ello que los líderes empresariales tienen que tener la sabiduría de retener a este personal y aprovechar sus capacidades previo reconocimiento porque ayudan a solucionar problemas inmediatos de la empresa.

En este contexto de reflexión Chiavenato hace un cambio de pensamiento a la forma de mirar a las personas que hacen políticas administrativas, diciendo que ahora las empresas exitosas ya no administran personas o recursos humanos porque de ser así la gestión se vuelve pasiva; ahora se administra con las personas y de esa manera se vuelva proactiva y activa.

Plan de actividades del modelo de gestión para mejorar el servicio de agua y alcantarillado de la ciudad de Bagua Grande

DIMENSIÓN	ACTIVIDAD	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	ESTRATEGIA A DESARROLLAR	RECURSOS Y MATERIALES	TEMPORALIZACIÓN
Organizacional	Oportunidades de aprendizaje a los usuarios	Capacitar a los trabajadores de la empresa para dar oportunidades de aprendizaje y a través de la atención transmitirlo a los usuarios	Disertaciones mensuales	Útiles de escritorio Laptop Proyector	Marzo a diciembre
	Coordinación horizontal entre trabajadores	Fomentar espacios de coordinación entre trabajadores manteniendo una línea horizontal	Reuniones permanentes	Oficina Mesa Sillas Agenda	Marzo a diciembre
Recursos humanos	Planificación adecuada del personal	Designar al personal y/o trabajadores de la empresa en relación a sus capacidades demostradas	Observación permanente	Registro de asistencia Productos	Marzo a diciembre
	Evaluación permanente a los trabajadores	Eficientar la atención a los usuarios al ser atendidos por los mejores trabajadores	Observación permanente	Fichas de monitoreo y acompañamiento	Marzo a diciembre
Administrativa	Planificación antes de	Evitar lo imprevisto ante los usuarios mediante la planificación de acciones antes de ser atendidos	Reuniones permanentes	Oficina Mesa	Marzo a diciembre

	atender al usuario			Sillas Agenda	
	Evaluación de los procesos atendidos	Atender de manera eficiente a los usuarios a través de las evaluaciones de los procesos atendidos	Reuniones permanentes	Oficina Mesa Sillas Agenda	Marzo a diciembre
Económica financiera	Utilización de recursos financieros	Emplear los recursos financieros de la empresa de acuerdo a los requerimientos de los beneficiarios	Encuestas	Material de escritorio Reuniones	Marzo a diciembre
	Idoneidad de los trabajadores	Reconocer el esfuerzo de los trabajadores de la empresa a través de reconocimientos y felicitaciones	Reuniones de reconocimiento	Oficina Mesa Sillas Agenda	Diciembre
Infraestructura	La infraestructura y las ideas novedosas	Recoger las ideas novedosas de los trabajadores para cambiar la imagen de la empresa	Reuniones permanentes	Oficina Mesa Sillas Agenda	Marzo a diciembre
	Costo de mantenimiento de la infraestructura.	Designar un presupuesto fijo para el mantenimiento de la infraestructura de todas las áreas de la empresa	Reuniones permanentes	Oficina Mesa Sillas Agenda	Marzo a diciembre

Presupuesto

Actividades	Cantidad	Precio Unidad	Precio total
1. Oportunidades de aprendizaje a los usuarios	1	s/ 300.00	s/ 300.00
2. Coordinación horizontal entre trabajadores	10	s/ 30.00	s/ 300.00
3. Planificación adecuada del personal	10	s/ 30.00	s/ 300.00
4. Evaluación permanente a los trabajadores	3	s/ 30.00	s/ 90.00
5. Planificación antes de atender al usuario	10	s/ 30.00	s/ 300.00
6. Evaluación de los procesos atendidos	3	s/ 30.00	s/ 90.00
7. Utilización de recursos financieros	3	s/ 30.00	s/ 90.00
8. Idoneidad de los trabajadores	3	s/ 30.00	s/ 90.00
9. La infraestructura y las ideas novedosas	10	s/ 30.00	s/ 300.00
10. Costo de mantenimiento de la infraestructura.	3	s/ 30.00	s/ 90.00
TOTAL GENERAL	56	s/ 570.00	s/ 1950.00

Recursos:

Recurso Humanos.

Equipo de capacitadores

Trabajadores de la empresa OTASS Bagua Grande

Usuarios de la empresa

Investigadora

Recursos materiales

Proyector Multimedia

Laptop

Papel sabana

Equipo de sonido

Material de escritorio

Celulares

Plumones

Cinta masketin

Pegamento

ANEXO N° 05

EVIDENCIAS Y FOTOGRAFÍAS

PLANO DE LOS RESERVORIOS QUE ALIMENTA A LOS USUARIOS ACTIVOS DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE.



LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN



PLANTA DE TRATAMIENTO



INFRAESTURA

